

客服会议演讲稿 客服主管竞聘演讲稿(实用5篇)

演讲稿也叫演讲词，它是在较为隆重的仪式上和某些公众场合发表的讲话文稿。大家想知道怎么样才能写得一篇好的演讲稿吗？下面小编给大家带来关于学习演讲稿模板范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

客服会议演讲稿篇一

大家早上好！

首先，非常感谢各位领导给我提供了这次参加竞聘、展示自我的机会。我叫xxx今年35岁，毕业于xx大学自考班xx专业，今天我参加竞聘的岗位是公司客服主管。

为什么我要参加主管竞聘？很多朋友和同事都问过我这个问题。作为一个女人，___什么远大的理想和抱负，___幻想要做什么企业家、女强人。为什么要参加这次竞聘？答案只有一个，就是源于我内心对公司的热爱。从2xxx年毕业以来，我已经在xx有线广播电视股份有限公司xx分公司工作了近15个年头，虽然我目前只是一名最基层员工，但我深深热爱着公司，公司就是我的家，广播电视就是我将为之奋斗一生的事业，我为自己能为国家的广电事业作贡献而感到非常的光荣。

我一直在客户部工作，现在是一名客户服务部的普通员工。从20xx年到20xx年这x年里，我一直在营业厅一线工作，对营业厅的日常工作、业务处理、资费标准等等都了如指掌。之后从20xx年x月到现在，我一直在客户部档案管理这个岗位上工作，对档案管理这一块工作可以说也是轻车熟路。

因此，我的第一个竞聘优势就是有很丰富的工作经验，对客

户服务部的全盘工作流程我都非常的熟悉。可以应对各种突发问题，处理好客户的关系。

我的第二个优势就是年龄优势。我今年35岁，和谐，生活稳定，正值干事业的黄金年龄，在实际工作中我也一直保持着高亢的工作激情，对工作充满青春活力。

我的第三个优势就是好学，有上进心。在工作之余，我不断学习广电业务理论知识，同时还积极学习管理、营销等知识，不断充实和完善自我，提高自身综合素质。

我的第四个优势就是有一定的组织协调能力，善于和别人沟通交流，以诚待人，用心做事，在同事中间有一定的号召力。

1、加强营业厅管理，树立公司良好形象。营业厅是公司对外服务的窗口，是公司与客户联系的纽带，服务质量的好坏直接影响公司印象。因此要大力加强营业厅管理，从小事做起，注重细节，严格要求，不断增强员工的服务意识，为广大客户提供最优质的服务，切实树立公司的良好形象。

2、加强员工业务培训，提高服务水平。一是加强员工的普通话训练，提高服务人员的表达能力和沟通能力。二是加强员工的服务礼仪培训，增强员工的亲和力，要让广大客户来办理业务时有亲切感和温馨感。三是加强业务处理培训，不断提高业务人员的办理水平，力争实现工作零差错。

3、加强文件档案管理工作。作为一家服务全市的公司，客户提交的文件和材料比较多，因此，将电子文件和纸质文件进行分门别类的管理和存档，是公司实现规范化、科学化、效率化运转的重要保障。

各位领导，各位评委，如果我竞聘成功，我会告诉自己，一定要好好努力，不要辜负领导的信任，尽自己最大的努力带领同事争创佳绩，但倘若我竞聘失败，那就证明我还不够出

色，我将继续完善和提升自我，一如既往的为xx事业的发展添砖加瓦。

作为一名广电工作者，我永远热爱自己的事业！作为一名主管，我相信客户服务部在我的带领下业务将更上一层楼！

请大家投我一票，我的演讲完毕，谢谢！

客服会议演讲稿篇二

大家好！首先感谢领导们给我这次机会让我站在这里，来进行移动客服竞聘演讲稿。相信这次竞聘将是我未来人生中的一大转折。

中国移动通信的服务理念是“沟通从心开始”。我认为：要切实做好“沟通从心开始”，必须要做到“沟通从‘新’开始”和“沟通从‘行’开始”。也就是说我们每一位员工不仅仅要有服务创新的意思，而且更重要的是要将这种服务创新的意思应用到实际工作中去。

打造服务品牌这就要求我们的服务不能只停留在表面要向深层次发展。服务要向深层次发展：首先，要强化员工服务意识，认识到做好服务，不仅关系到企业的生死存亡和发展，更容量的多少不取决于最长的木板或全部木板长度的平均值，而取决于最短那块木板。我认为基层管理者首先应该是一名劳动者，是为企业、为员工、为客户的服务者。所以说在制度面前要人人平等，管理者要带头遵守各项制度，自觉接受制度的约束，率先垂范。要求员工做到的管理者自己应该首先作到。另外管理者要敢于承担责任，要为其管理范围内员工的行为和结果负责，要为企业负责。只有这样才能树立起管理者的威信，员工才能和您心往一处想、劲往一处使，抛弃个人得失，追求着企业的追求，幸福着企业的幸福，做到“金杯银杯不如客户的口碑，金奖银奖不如客户的夸奖”。最终达到客户完全满意的宗旨。总之，只要我们挥动创新的

指挥棒，齐奏市场的乐章，合唱服务的主旋律，中国移动的音乐一定会更加美妙动听。

客服会议演讲稿篇三

大家好！

我叫xx□我的竞聘目标是：旗舰店客服领班。

首先，感谢公司领导为我们创造了这次公平竞争的机会！此次竞聘，本人将以开放的心态，面对竞争，希望通过竞争，尽己所能，更好地实现自己的人生价值，同时，为公司、为社会作应有的贡献。

今天，我站在这里竞聘客服领班一职，请允许我用一首诗作为开场白：诗的名字叫《责任》：挂在嘴上，不如记在心上；记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

1、客服整体的服务意识和服务质量有待加强。举例来说，我们在不断的补充员工，我们其他部门的人员也在不断的努力中，暂且撇开优点，我认为他们熟练度需要一个过程，而且因人而异。还有很多人服务规范用语不规范，，回复用语和自己聊天一样，那么如何迅速的结束冗长的培训和指导，锻炼一支成熟的队伍，如何加强客服代表的职业心理素质，把枯燥和单调的工作做得有声有色，如何快速并有效的做的非常满意，我想这是我们值得思考的问题。如何解决呢？建议培训关于服务意识，情绪管理方面的培训，关于语言艺术，对点语言等培训，把服务语言作为一项重点来考核，重点放在加大服务监督力度方面。目标是产生一批固定而且出色的客服代表，让用户感觉到我们很专业，并愿意成为我们的终身用户。

2、销售意识方面：请大家思考一个问题：在淘宝这个大舞台

上面，竞争对手强手如云，为什么别人要买你的衣服？为什么要在你家一直买你的衣服？为什么我要多买几衣服？质量，款式，价位差不多的比比皆是。你有什么优势可以竞争过别人？这是我们的销售意识需要改进的。不是普通的进来买一件衣服，买2件衣服，而是要附件销售。怎么样才能多件销售。他进来不满意，想考虑，想对比看看，是不是在这一步你就放弃坚持销售呢？如何改善这个呢？首先你想比别人卖的多，自身的软件，硬件需要强大，强大的销售意识需加强，这个会在过后我成为领班的时候和大家分享！

心态：我从xx年开始做客服服务，这些年里面积累了很多经验，以前看的人会很害怕，当我自己有了这个能力的时候，我对待顾客我是非常有自信，我是一个专业的导购师，每次顾客回访的时候，夸赞我们的服务以及能力的时候，这个是最开心也是最自豪的，没有比别人给你肯定还好的体现了。

客服专家：在xx年的时候，刚开始进来的时候，碰到很多顾客的投诉，骂人的也有，投诉严重的也有，不理解我们的也有，在这里，我首先和顾客沟通，平抚顾客的心态，站在顾客的立场，尽自己的能力帮顾客处理好他的事情。然后再和顾客商量其它的事情，最后帮处理完，顾客说，非常谢谢你，我不是对你生气。

培训和帮带：很多时候，我们的思维都局限在常规思路里面，有一天，我问客服：如果你和顾客沟通时，顾客还在犹豫的时候，他说，那我再看看，你的回复语是好的还是想别的方法打消他的犹豫呢？好的是会直接放弃这成交的机会，我们的思维应该转变，为什么顾客在犹豫？为什么他不想买？打消了这些，并很好的处理好了这些问题，相信你成交的机会将是100。每个客服的处理方式都要有自己的一套处理方式。

总之，我考虑的是，每个员工未来在客服岗位的好与坏，对于我来说，我有着责任，我要扛起来，并带好团队向前进步。

任职目标：

- 1、 使我们小组的每位员工都能够充分发挥自己的优势和长处。
- 2、 与其他小组形成工作上竞争的良好状态。
- 3、 形成学习为主的小组氛围。

为完成这些目标，我准备按照以下思路开展工作：

- 1、管理好自己，要成为一个优秀团队的管理者，自己在各方面一定要做的最好，是团队的榜样，把自己优良的工作作风带到团队中，影响到每一位团队中的成员，用真诚去打动每一位成员加强自身专业能力，在业务知识方面多学习，能指导组员工作。
- 2、管理和沟通方面：我会及时总结日常工作，不断反思，对本部门的现状，问题作出分析、预测和规划，反馈给相关部门并提出有效的意见及建议，为高层决策提供相关依据和报告。做好跨部门间的沟通，本部门内的沟通，员工工作中的问题、思想动态等等。
- 3、在团队中建立好学习和培训工作，结合公司的文化把自己的工作技能运用到实际工作中，传授给团队中的每一个成员，在团队中培养良好严谨的工作作风。
- 4、带领小组成员完成领导下达的任务，充分发挥每一个小组成员的能力。

以上就是我个人的竞聘演讲，希望能和各位朋友分享！请再次允许我以那首名字叫《责任》的诗结束：挂在嘴上，不如记在心上；记在心上，不如扛在肩上。它不一定，能使你的前程灯火般辉煌，但一定会，给你一份厚厚的人生礼物。

谢谢大家！

客服会议演讲稿篇四

大家好！

我叫，今天竞聘的职位是客服中心班长，首先我简单介绍下自己。我叫xxx□我从年来公司至今，我从客服代表做起，在中心领导为员工提供的晋升平台上，我把握机会通过自己的努力从组长一直走到现在的班长岗位。是和领导和同事们的帮助和支持是分不开的。所以我更加努力工作，终于在的文化节上带领我的团队获得团体二等奖的好成绩。得到这个团体奖比我自己得到个人奖项还要高兴，这是我们集体的共同努力的结果。

首先我来说一下在我担任班长这一年里对班长的工作的认识，要想成为一名合格的班长，我用5个词组来概括，第一就是领悟，我们要正确领悟领导的意图和公司下达指令和目标。第二就是沟通，把我们所领悟的东西下传给我客服代表，然后再把工作中遇到的问题反馈给我领导，做好上传下达，做好纽带，第三就是执行，严格执行中心的制度，确保完成各项运营指标，第四就是创新，在工作中只有不断的思考创新才能进步，才能提升业务服务水平，最后就是班长要以自己的魅力使这个集体凝聚在一起，来发挥他的潜力，这样在才能达到人员培养、业务发展和客服服务多丰收目标。

其次我要谈一下对于管理者的认知，在一个班组内，一名班长她担任的角色有很多，同时伴随她的转变就有多样，在话务突增时，她需要及时调配坐席人数来保证指标的正常完成这时她是一名决策者，在客服代表有想法有意见时，她要及时把这些建议反馈给领导，使领导更好的掌握员工的思想动态，这时她是一名联络官领导的好助手，在用户和客服人员需要帮助时，及时为他们解决问题这时她又是一名服务者。总之作为一名决策者、管理者和执行者我们要塑造自己的性

格魅力。

如果我还能继续担任班长，我打算主抓一下四点，首先我把团队建设放在第一位，由于我们客服中心部做了调整，预定人员会分到班组内进行前台接续工作，所以怎样能使这部分客服代表在能尽快适应前台工作是非常重要的。我的目标是内促氛围，外树形象。其次就是运营指标，我的目标是不断创新，严守指标，第三就是服务，我会在通过听音培训和班组开展服务值周生的活动来提升大家的服务水平。服务值周生的职责就是用来监管本班级的服务质量，这样大家优者当选，对提升班级服务质量也会起到正面竞争作用。当然如果本周的服务水平在服务值周生的监管下有所提高，值周生会有相应的奖励。最后就是学习成长部分，我们只有过硬的业务基础才能更好的为用户服务，所以我们在积极进取的同时也要稳扎基础知识。

客服会议演讲稿篇五

大家好！

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xx年，迎来了满怀希望的20xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好

的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

二，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

四，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

五，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

六，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一是要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率。

二是要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。